

No	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Deskripsi Kategori Permasalahan	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya				Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan				Total Pengaduan
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses	Jumlah	Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses	Jumlah	
1	Konvensional	Tabungan	Lainnya:...(sebutkan)	Layanan	27	0	0	27	20	0	0	20	47
2	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Kegagalan/keterlambatan/ketidaksesuaian transaksi (mis: tarik/setor)		60	0	0	60	31	0	0	31	91
3	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Kartu ATM tertelan/tidak bisa digunakan		20	0	0	20	23	0	0	23	43
4	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya:...(sebutkan)	terblokir	4	0	0	4	9	0	0	9	13
5	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya:...(sebutkan)	expired/kadaluarsa	9	0	0	9	3	0	0	3	12
6	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya:...(sebutkan)	Hilang	6	0	0	6	6	0	0	6	12
7	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya:...(sebutkan)	Lupa PIN	83	0	0	83	14	0	0	14	97
8	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya:...(sebutkan)	Kerusakan Kartu ATM	0	0	0	0	1	0	0	1	1
9	Konvensional	Electronic Banking	Kegagalan/keterlambatan transaksi		31	0	0	31	149	0	0	149	180
10	Konvensional	Electronic Banking	Lainnya:...(sebutkan)	Salah/Lupa PIN	16	0	0	16	61	0	0	61	77
11	Konvensional	Electronic Banking	Lainnya:...(sebutkan)	Nasabah kurang pemahaman produk	6	0	0	6	10	0	0	10	16
12	Konvensional	Electronic Banking	Lainnya:...(sebutkan)	Permintaan blokir User MB/ATM	0	0	0	0	10	0	0	10	10
					262	0	0	262	337	0	0	337	599

No	Keterangan	Jumlah			Total
		<= 10 Hari	10 Hari < X <= 20 Hari	> 20 Hari	
1	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya				
	1. Telah diselesaikan	252	0	10	262
	2. Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	0	0
	SUB TOTAL	252	0	10	262
2	Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan				
	1. Telah diselesaikan	316	11	10	337
	2. Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	0	0
	SUB TOTAL	316	11	10	337
	TOTAL	568	11	20	599

No	Jenis Lembaga	Nama Lembaga	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan	Total
1	Penyelesaian sengketa melalui LAPS	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	0	0	0
2	Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan		0	0	0

No	Keterangan	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan	Jumlah
1	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	4	10	14
2	Informasi produk kurang memadai	0	0	0
3	Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	94	206	300
4	Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak	0	0	0
5	Kelalaian Konsumen	15	91	106
6	Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0	0	0
7	Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0	0	0
8	Lainnya	149	30	179
		262	337	599

No	Keterangan	Jumlah
1	Pengaduan Konsumen Pada Media Massa	0
	a. Cetak	0
	b. Elektronik	0
2	Artikel media	0
	a. Cetak	0
	b. Elektronik	0
3	Liputan media	0
	a. Cetak	0
	b. Elektronik	0
4	Publikasi / tulisan di tempat umum	0
5	Media Sosial, Surat Elektronik	0
6	Lainnya	337
	Total	337